

Claude Poissenot

IUT Nancy-Charlemagne, Université Nancy2

URSIDOC/DOCSI, Lyon 1

poisseno@univ-nancy2.fr

Journée d'études ABF-Lorraine, 4 décembre 2006

LES EX-INSCRITS : deux enquêtes en Lorraine.

La fréquentation des bibliothèques devient un enjeu et conséquemment un objet d'enquêtes. Dans ce contexte, l'étude des ex-inscrits prend tout son sens. Quel est ce public qui renonce à son abonnement à la bibliothèque ? Pourquoi renonce-t-il ? Comment perçoit-il la bibliothèque ? Continue-t-il à fréquenter l'établissement sans être inscrit ?

Pour tenter de répondre à ces questions, nous utiliserons deux enquêtes proposées à des étudiants de DUT « Métiers du livre » par les médiathèques de Nancy et de Metz¹. Dans les deux cas, il s'agissait de faire passer un questionnaire à ceux qui n'étaient plus détenteurs de la carte d'abonnement. Les réponses ont été recueillies par téléphone surtout et un peu par messagerie électronique (19% à Nancy). De cette façon, 204 réponses ont été recueillies à Nancy et 136 à Metz. Les échantillons sont de taille restreinte et doivent conduire à la prudence sans nous condamner au silence.

L'ampleur du phénomène

Avant de s'interroger sur les raisons et conditions de la non réinscription, il convient de prendre la mesure du phénomène. Sur 100 inscrits, combien renoncent à leur abonnement quand il vient à échéance ? Ce chiffre est peu souvent publié quand il est connu. A Nancy, les ex-inscrits représentent 13% du total des inscrits. A Metz, cette proportion s'élève à 23%. C'est donc tous les ans plus ou moins un cinquième des inscrits qui ne renouvellent pas leur abonnement. L'ampleur de ce phénomène conforte l'intérêt de son étude.

Des inscrits inégalement « fidèles »

¹ Je remercie ces deux établissements (et leur personnel) ainsi que Daniel Rodriguez, Violaine Mougeolle, Maud Guillemin, Laurent Rassinoux et Séverine Robert pour leur efficace et indispensable contribution.

La proportion d'ex-inscrits est-elle la même dans toutes les catégories d'utilisateurs ? Quelles sont les publics les plus fragiles ou tentés par la défection ? Pour répondre à ces questions, on compare la proportion de chaque catégorie de population au sein des ex-inscrits avec ce qu'elle est chez les inscrits.

Du point de vue de l'âge, les données de Metz rejoignent celles de Nancy tout en exagérant la tendance. La fidélité s'observe chez les moins de 15 ans et surtout à partir de 35-40. À partir de cet âge elle semble croître avec l'âge. C'est surtout entre 15 et 24 ans que les inscrits sont le plus tentés de renoncer à leur abonnement². À Nancy, les étudiants et élèves qui représentent 46% des inscrits comptent pour 56% des ex-inscrits. Dans une période de construction de leur position sociale et de leur singularité, la bibliothèque est plus souvent délaissée. La contrainte parentale n'est plus opérante et les pratiques stabilisées de la vie adulte ne sont pas mises en place.

S'agissant de l'identité sexuelle, la tendance n'est que légère. Le public masculin semble un peu plus tenté par l'abandon que le public féminin. À Metz comme à Nancy ce public est minoritaire (respectivement 41% et 43%) et la tentation de l'exit est sans doute limitée par le fait que nombreux sont ceux qui renoncent en amont à l'inscription.

La position occupée dans l'espace social se révèle partiellement déterminante de la fidélité ou non dans l'inscription à la bibliothèque. Le public le plus stable est celui des ouvriers. À Nancy, sur les 426 que la bibliothèque compte parmi ses inscrits (3% du total) aucun n'a abandonné. Ayant surmonté la sélection aussi invisible que sévère à l'entrée, ils sont fortement investis dans leur fréquentation et n'entendent pas y renoncer. Sans doute très atypique de leur milieu social, ils le sont également du reste des utilisateurs par cette fidélité absolue à l'institution. De façon nettement plus faible, le public « fidèle » se recrute également dans les « professions de l'enseignement ». Il existe une familiarité et une porosité entre le monde scolaire et celui de la bibliothèque qui se traduit par une légère tendance à la fidélité chez les enseignants. À l'inverse, les artisans, commerçants et chefs d'entreprise se démarquent par une tendance plus forte à l'abandon. Il est possible que la fermeture du lundi favorise cette érosion.

Tous les types d'abonnement sont-ils caractérisés par le même niveau de non réinscription ? À Nancy, l'abonnement « livres adultes » est le moins sujet à l'abandon. À l'inverse, l'abonnement « livres CD adultes » se révèle plus fragile. L'attractivité déclinante du support

² Ce résultat converge avec celui d'une vaste enquête sur les bibliothèques flamandes selon laquelle ce sont surtout les 18-30 ans qui disparaissent des fichiers d'emprunteurs. Cf. B. Vercruyssen, « Dites-moi ce que vous

CD explique peut-être cette érosion. A Nancy, le volume de prêts de CD a diminué de 24% entre 2001 et 2005. Le coût peut être une autre explication, l'abonnement « livres CD adultes » est au tarif de 8,5€ contre 17€ pour le second. Les usagers sont plus attentifs à l'usage qu'ils font de la médiathèque quand cela leur coûte beaucoup que peu. C'est le cas notamment du public étudiant. Cette explication n'est toutefois pas suffisante car les ex-inscrits avec ce type d'abonnement n'expriment pas plus souvent une insatisfaction quant au tarif. De même, l'abonnement « livres CD DVD adultes » bien que plus onéreux (34€), ne se traduit pas par une fréquence plus élevée de non réinscription. Ce qui distingue ces différents types d'abonnement est le support auquel ils donnent accès. Ne peut-on pas dès lors chercher dans la manière dont ils perçoivent la collection, une source d'explication de leur abandon plus fréquent ? Les ex-inscrits qui avaient un abonnement « Livres CD adultes » sont les moins satisfaits par la capacité des collections à répondre à leurs attentes et par la présentation des documents. D'ailleurs, un cinquième d'entre eux évoquent dans une question ouverte (c'est-à-dire sans que cela leur soit suggéré) des problèmes de disposition et présentation des CDs. Mais surtout leur mécontentement concerne les nouveautés (37% sont peu ou pas satisfaits contre 22% chez les autres). Peut-être les usagers emprunteurs de musique sont encore plus exigeants que les autres s'agissant des nouveautés.

20% continuent de fréquenter la médiathèque

Etudier les ex-inscrits conduit implicitement à associer la fin de validité de l'abonnement avec l'arrêt des visites à la médiathèque. Les enquêtes nous obligent à remettre en cause cette idée. A Nancy, 21% des ex-inscrits interrogés déclarent continuer à fréquenter la médiathèque. A Metz la proportion est de 23% ce qui nous semble nous autoriser à penser qu'on trouverait un niveau comparable dans des établissements comparables. Quand cinq inscrits renoncent à leur abonnement, un continue de venir sans carte ! La familiarité acquise en tant qu'inscrit avec l'espace, le personnel, les collections, etc. est réutilisée pour une fréquentation sans carte. La différence entre inscrits et non inscrits ne saurait être conçue comme un clivage net. La réalité des trajectoires des usagers oscille entre inscription et fréquentation sans inscription.

Les ex-inscrits qui continuent de venir se recrutent particulièrement parmi les étudiants (à Metz) et les scolaires (à Nancy). Quand la médiathèque n'est plus fréquentée sur le mode de l'approvisionnement en documents, elle conserve son attrait en tant que lieu pour accomplir le travail demandé par l'institution scolaire. A Nancy comme à Metz, plus de la moitié de ceux

empruntez... » in *Bibliothèques en CAPITALE*, Bulletin d'information de la Bibliothèque publique Centrale pour la Région de Bruxelles-Capitale, n°17, avril 2006, p.4.

qui continuent de venir à la médiathèque disent le faire pour lire et travailler sur place. Ils viennent d'abord utiliser le calme offert par la médiathèque comme condition de travail propice. En cela, ils adoptent un comportement particulièrement récurrent chez les usagers non inscrits³.

Si les ex-inscrits ont plus de chances de continuer à fréquenter la bibliothèque quand ils sont engagés dans des études, ils en ont aussi davantage s'ils résident à proximité. A Metz comme à Nancy, ceux qui résident hors de la commune sont moins nombreux à retourner à la médiathèque sans y être inscrits. La distance que les inscrits acceptaient de parcourir pour s'approvisionner en documents devient trop importante pour venir sans emprunter.

L'analyse du phénomène

Le non renouvellement de son abonnement à la bibliothèque rassemble dans une même situation administrative des individus pris dans des rationalités multiples. Il s'agit de démêler l'écheveau des significations en présence dans la non réinscription et d'essayer de mesurer la part respective de chacune dans la globalité du phénomène.

L'arrêt de l'inscription peut d'abord résulter d'un déménagement. La distance géographique à la médiathèque devient trop importante pour qu'une fréquentation régulière demeure. Afin d'estimer le poids des déménagements, nous pouvons partir du nombre de personnes que les enquêteurs ont essayé de contacter. A Nancy, 216 tentatives d'appel téléphonique ont échoué pour cause de faux numéro sur 977 appels au total. De même, 177 messages électroniques sur 436 sont revenus pour cause d'adresses devenues inconnues. L'essentiel de ces adresses électroniques erronées avaient été attribué aux usagers par l'université à laquelle ils étaient inscrits. On peut donc penser que certains ont déménagé mais que d'autres ont seulement quitté le statut étudiant c'est donc dire que le nombre de 177 surestime sans doute les déménagements. Pour finir, parmi les répondants, 53 ont quitté le département de Meurthe-et-Moselle. Au total donc, on peut estimer à 446 personnes (216+177+53) sur (977+436) soit 32% qui ne viennent plus à la médiathèque du fait d'un déménagement. Cette estimation est toutefois haute du fait de la passation par Internet mais aussi parce que les faux numéros de téléphones peuvent résulter d'un changement d'opérateur ou de l'abandon d'un abonnement à un poste fixe pour un téléphone portable.

³ Nous avons bien repéré ce rapport à la bibliothèque dans l'enquête qualitative sur les usagers non inscrits. Cf. A.-M. Bertrand, M. Burgos et alii., *Les bibliothèques municipales et leurs publics*, Paris, BPI/ Centre G. Pompidou, 2001, p. 172.

Une fois évaluée l'ampleur de la mobilité géographique dans l'érosion des inscrits, il s'agit d'essayer de rendre compte des autres modalités de la non réinscription.

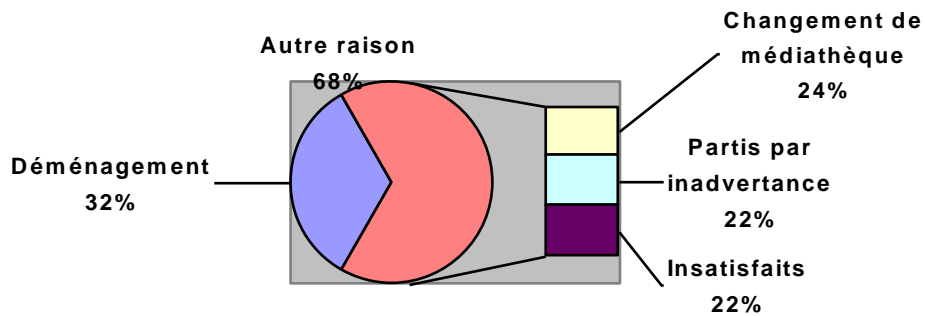
Une première piste d'interprétation réside dans le passage à une autre bibliothèque. A Nancy, sur le sous-ensemble des ex-inscrits qui n'ont pas quitté la Communauté Urbaine, 35% déclarent s'approvisionner dans une autre médiathèque. Ces anciens inscrits quittent Nancy pour se rendre à un des autres établissements (Vandoeuvre, Laxou, Ludres, St Max) à moins qu'il ne s'agisse d'anciens « multifréquentants » qui fréquentaient déjà une autre bibliothèque⁴ avant de renoncer à Nancy pour des raisons restant à éclaircir.

Une deuxième modalité de la non réinscription réside dans des éléments extérieurs à la médiathèque. A Nancy, les personnes interrogées pouvaient librement livrer des remarques complémentaires. 64% de l'échantillon a effectivement fourni des commentaires qui ont été regroupés par thèmes. Parmi les ex-inscrits qui n'ont pas quitté l'agglomération, 14% déclarent spontanément leur satisfaction, leur manque de disponibilité pour se rendre à la médiathèque ou leur volonté de se réinscrire ou encore le recours à une autre carte d'abonnement que la leur. Si on ajoute à ceux-ci les 18% qui n'ont pas formulé de commentaires (ou un commentaire n'entrant pas dans les catégories construites a posteriori) mais qui expriment un niveau global de satisfaction supérieur à la moyenne, ce sont un tiers des ex-inscrits qui entrent dans la catégorie des usagers satisfaits mais partis. Cette population est imposante en volume et cela montre la force de cette non réinscription par inadvertance.

La dernière catégorie d'ex-inscrits que nous identifions concerne ceux qui n'ont pas changé de médiathèque et expriment leur insatisfaction à son égard. De façon complémentaire c'est un tiers des ex-inscrits qui entrent dans cette catégorie des « insatisfaits sans changement d'établissement ».

⁴ Dans une enquête sur les usagers de la médiathèque de Vandoeuvre-lès-Nancy, nous avons montré que 27% fréquentaient la médiathèque de Nancy et 12% y étaient inscrits. Cf. C. Poissenot, « Les multifréquentants » » in *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 45, n°3, 2000, pp. 4-16.

Quatre façons d'être ex-inscrit. Enquête Nancy.



Trois façons d'être ex-inscrits sans avoir déménagé

L'analyse de la population des ex-inscrits nous a conduit à différencier cette population artificiellement construite comme homogène. En réalité, il existe plusieurs modalités de cette situation. Il nous faut essayer d'en cerner les contours et de chercher ce qui les distingue dans le rapport à la médiathèque.

Les ex-inscrits partis pour une autre médiathèque se recrutent chez toutes les catégories de population mais moins souvent chez les étudiants. Ceux-ci sont moins enclins à renoncer à la médiathèque de Nancy pour une autre. La localisation de celle-ci à proximité des campus de Lettres-sciences humaines et Droit-Sciences économiques explique en partie que les étudiants renoncent moins facilement que d'autres catégories d'utilisateurs à cet établissement. C'est parmi la population des 35 ans et plus que la proportion d'ex-inscrits allant vers d'autres médiathèques s'élève (43% contre 28% chez les moins de 35 ans). Elle y est moins attachée car elle réside moins souvent à Nancy que les plus jeunes (39% contre 63%). Conséquence de cette résidence éloignée de la médiathèque, ils venaient plus souvent en voiture et un tiers d'entre eux signalent des problèmes de parking contre 13% des plus jeunes. On observe exactement le même phénomène à Metz où les 35 ans et plus regrettent le parking insuffisant trois fois plus souvent que les moins de 25 ans.

Le lieu de résidence des plus de 35 ans et les contraintes de déplacement qu'ils rencontraient pour venir à la médiathèque explique qu'on les retrouve aussi un peu plus souvent que les plus jeunes dans la catégorie des ex-inscrits insatisfaits qui ne se sont pas redirigés vers

d'autres établissements. Confrontés à ces difficultés, les plus de 35 ans prennent le parti soit d'aller voir ailleurs soit de protester plutôt que celui d'un retrait discret ou par inadvertance.

Les 25-34 ans sont les plus nombreux à avoir renoncé à l'abonnement sans bruit, insensiblement sans reproches à la médiathèque. Après une assez longue carrière dans l'établissement, ils le délaissent peut-être du fait d'une certaine usure dans la fréquentation. Il se peut aussi que la fin des études et le début de la vie professionnelle, conjugale et familiale éclipsent quelque peu la médiathèque de leur paysage des loisirs possibles.

Les 11-24 ans se répartissent de façon équilibrée entre les trois modes d'être ex-inscrits. Ils se distinguent seulement par une sous-représentation parmi les insatisfaits sans changement de médiathèque. S'ils mettent fin à leur abonnement c'est discrètement ou pour aller dans un autre établissement. L'expression d'une insatisfaction est plus rare dans cette tranche d'âge. Si un tiers des 35 ans et plus ont un score de satisfaction⁵ inférieur à 50%, c'est le cas d'un douzième des 11-24 ans. L'insatisfaction (ou son aveu) grandit avec les années.

Du point de vue de l'identité sexuelle, on observe des manières différentes d'être ex-inscrit. Si hommes et femmes le sont également souvent par inadvertance, les premiers mettent davantage l'accent sur l'insatisfaction alors que les secondes recourent davantage à un changement d'établissement. Dans l'opposition entre les deux formes d'expression que sont la « défection » et la « prise de parole⁶ », les femmes penchent davantage du côté de la première et les hommes de la seconde.

Dans leur rapport à la médiathèque, les ex-inscrits qui s'approvisionnent à un autre établissement se distinguent des autres. Ils utilisent davantage de services de la médiathèque que les autres : 46% utilisent au moins trois secteurs de l'établissement alors que c'est le cas d'un tiers des insatisfaits et de 17% de ceux partis par inadvertance. Ils ont plus souvent recours à la salle de lecture, à la section jeunesse et surtout à l'espace presse. La diversité des usages qu'ils faisaient de la médiathèque (pour eux-mêmes et pour leurs enfants) a facilité et nécessité leur glissement vers un autre établissement. Par opposition, les ex-inscrits partis par inadvertance avaient un usage plus ciblé de la médiathèque. Les fils qui les tenaient à elle étaient plus rares ce qui rend d'autant plus insensible (y compris pour eux) leur départ. De surcroît, ceux qui sont partis par inadvertance ont recours à un nombre moins élevé d'autres

⁵ Pour construire ce score, nous avons attribué des points aux niveaux de satisfaction (très satisfaisant = 4, satisfaisant = 3, peu satisfaisant = 2, non satisfaisant = 1) pour chacun des 22 critères sur lesquels les ex-inscrits avaient à s'exprimer à propos de la médiathèque. Chaque individu obtient alors un score (entre 22 et 88) que nous avons transformé en %. Un score inférieur à 50% signifie que les ex-inscrits sont en moyenne peu ou pas satisfaits (ils ont moins de 44 points au total).

sources de documentation que les autres ex-inscrits : un quart en cite au moins quatre alors que c'est le cas de la moitié de ceux qui sont partis vers une autre médiathèque. Dans cette sous-population des ex-inscrits on observe ainsi des différences entre certains qui multiplient leurs sources d'approvisionnement et d'autres qui les limitent.

Le passage à une autre médiathèque conduit également à porter un regard comparatif sur celle de Nancy. Ainsi, les ex-inscrits dans ce cas expriment plus de deux fois plus souvent que les autres une grande satisfaction pour les horaires d'ouverture. Ils font également une comparaison favorable pour la diversité de l'offre de documents et leur disponibilité. A l'usage des autres, la médiathèque de Nancy supporte tout à fait la comparaison sous ces critères.

Causalités externe et interne

La non réinscription peut être analysée de l'extérieur comme nous l'avons fait pour Nancy, elle peut l'être aussi en partant du point de vue des ex-inscrits eux-mêmes. A Metz, ils pouvaient rendre compte de leur non réinscription à travers la question suivante : « Beaucoup de raisons peuvent expliquer que l'on n'ait plus envie de s'abonner à une médiathèque. Pour chacune des raisons proposées, indiquez si c'est plutôt votre cas où pas tellement votre cas ». La fréquence des réponses donne une indication de la manière dont l'érosion de l'inscription est interprétée par les personnes effectivement concernées.

Fréquence des réponses « plutôt votre cas » pour chaque modalité d'explication de la non réinscription. Enquête à Metz.

Lit trop peu	51%	Ne trouve pas ce qu'il veut	22%
Durées de prêt trop courtes	46%	Classement trop compliqué	19%
Préfère acheter	45%	N'apprécie pas l'accueil	
Horaires d'ouvertures	43%	du personnel	12%
Parking insuffisant	41%	Trop de bruit, n'aime pas	
Médiathèque trop loin	38%	l'ambiance	12%
Abonnement trop cher	37%	Trop de livres	10%
Préfère Internet	27%	Ne connaît pas d'inscrit	10%
Pas d'accord pour payer		N'aime pas les usagers	5%
des pénalités	22%		

⁶ Cf. A. O. Hirschmann, *Face au déclin des entreprises et des institutions*, Paris, Ed. ouvrières, 1972.

Les ex-inscrits expliquent d'abord leur renoncement à l'abonnement pour des raisons externes à la médiathèque. 93% affirment qu'ils se sont abonnés pour emprunter des livres. Dès lors, il n'est guère surprenant que le premier motif de non réinscription réside dans la perception d'une pratique de lecture insuffisante ou dans la préférence pour l'achat. Remarquons que la préférence pour Internet ne concerne qu'un quart des ex-inscrits. La concurrence de ce moyen d'information est réelle mais pas aussi massive que le redoutent certains bibliothécaires.

Parmi les causalités internes c'est-à-dire liées à la nature des services offerts, la question de l'accès est centrale et première. Il faut à la fois pouvoir venir à la médiathèque (et pour beaucoup d'utilisateurs cela signifie pouvoir se garer) et trouver les portes ouvertes. Dans le même ordre d'idées, il est préférable que la médiathèque ne soit pas trop loin et que l'abonnement ne soit pas trop cher. Les conditions de la fidélisation du public des médiathèques passent par tout ce qui facilite l'accès à l'équipement⁷. Ces conditions ne sont pas nécessairement les mêmes que celles pour capter un nouveau public.

C'est seulement en second lieu que le contenu des services est mis en question. Ainsi, la question des collections et du classement ne préoccupent qu'un cinquième des ex-inscrits environ. Ces caractéristiques du service n'empêchent pas réellement la fidélisation du public. De façon encore plus nette, les inscrits ne mettent un terme à leur abonnement que rarement parce qu'ils ne se sentent pas en harmonie avec l'institution et son public. Quand ils ont franchi le pas de l'inscription, ces questions deviennent caduques. Si la question de la familiarité avec le public peut intervenir, c'est en amont pour que les utilisateurs (potentiellement inscrits) osent franchir le seuil des médiathèques.

A Nancy, on peut hiérarchiser les éléments de causalité interne à travers l'expression de satisfaction (ou non) pour différents éléments relatifs à l'accueil, les espaces, les collections et aux animations. La perception des tarifs d'abonnement est moins négative qu'à Metz : seuls 14% se disent peu ou pas satisfaits. Cela tient aux tarifs particulièrement élevés à Metz : l'abonnement livres seulement coûte 12€ pour les messins et l'abonnement tous supports s'élève à 72€ pour les non messins ! Les ex-inscrits nancéens sont le moins satisfaits pour le nombre de places assises (29%), le nombre d'ordinateurs (28%) et les horaires d'ouverture (24%). Concernant les collections, ils se plaignent surtout à propos des nouveautés (29%) et de la disponibilité des documents (26%). Pour les autres critères d'évaluation de la médiathèque, c'est moins d'un cinquième des ex-inscrits qui se disent peu ou pas satisfaits.

⁷ Une enquête anglaise conduite à Sandwell en 1992 montrait que les horaires d'ouverture et les collections constituaient l'essentiel des facteurs de la non réinscription.

Revenir à la médiathèque

Si la fin de l'abonnement ne signifie pas toujours l'arrêt de la fréquentation, elle n'est pas non plus nécessairement définitive. L'enquête sur les ex-inscrits actuels ne permet pas de savoir combien parmi eux reprendront un abonnement dans les années à venir. A Rennes, chez les collégiens, nous avons montré que sur cinq ans 30% seulement des inscrits du départ le restaient sur toute la période et près de la moitié oscillent entre inscription et non réinscription⁸. Une étude écossaise⁹ montre que sur 100 inscrits 27 renoncent à leur abonnement parmi lesquels 40% reviendront d'eux-mêmes.

Mais tous les inscrits ne reprennent pas leur abonnement après y avoir renoncé. Forts de ce constat, les bibliothèques flamandes ont entrepris de prendre contact avec les inscrits devenus inactifs au cours des 6 derniers mois. Leur démarche semble efficace puisque c'est jusqu'à 25% des ex-inscrits qui reviennent. L'étude écossaise mesure un niveau de retour de 33% quand le contact est pris au bout de 6 mois d'inactivité et qu'un paquet cadeau avec un bon de 5£ pour la location de vidéo est envoyé à domicile. Elle confirme aussi que le taux de retour est plus élevé au bout de 6 mois qu'après un an d'inactivité. S'il s'agit de faire revenir les usagers en prenant contact avec eux, il convient de le faire assez rapidement avant qu'ils ne s'installent dans leur situation de non usagers. L'étude nous apprend aussi qu'une deuxième relance n'est pas nécessaire.

Il existe donc une possibilité pour les bibliothèques de ramener à elles une partie de ceux qui la quittent. On peut penser notamment à ceux qui partent par inadvertance. Nombreuses ont d'ailleurs été les personnes interrogées pour l'enquête à Nancy à dire ne pas s'être rendu compte de la fin de validité de leur abonnement. Prévenir les usagers de l'arrivée du terme de leur inscription et les joindre en cas de non réinscription pourrait contribuer à limiter l'érosion du public.

Conclusion

Jusqu'à la publication de l'enquête du CREDOC, les bibliothécaires tenaient souvent un discours préoccupé quant à la fréquentation dont les bibliothèques faisaient l'objet. Nombreux étaient ceux qui constataient une baisse des emprunts et des inscrits. Les résultats contre-intuitifs de l'enquête du CREDOC parviendront peut-être à modifier la représentation que les

⁸ Cf. C. Poissenot, *Les adolescents et la bibliothèque*, Paris, BPI/ Centre G. Pompidou, 1997, p. 85.

⁹ Cf. G. D. Kerr, *Gaining and retaining customer loyalty*, Gütersloh, Bertelsmann Foundation Publishers, 1999, p. 34.

professionnels se font de la situation. Il reste que dans de nombreux établissements, l'érosion des inscrits est avérée. C'est le cas à Metz comme à Nancy où le nombre total d'inscrits a baissé de 10% et 20% au cours des cinq dernières années. En 2005, 7% des messins sont inscrits à une bibliothèque de Metz et 10% des nancéens à une de Nancy.

Dans ce contexte local (mais aussi national), l'étude des ex-inscrits prend tout son sens. Celle-ci a permis de mesurer l'ampleur du phénomène mais aussi les catégories de population les plus (et les moins) fidèles. Nous avons aussi établi qu'un cinquième continuait à fréquenter les équipements sans carte.

Mais pourquoi renoncent-ils à l'abonnement ? Cette question est d'autant plus importante qu'elle conditionne la manière dont les bibliothèques peuvent s'en emparer ou non. Un peu moins du tiers des non réinscriptions s'explique par une mobilité géographique importante. Un tiers des ex-inscrits n'ayant pas déménagé ont quitté la bibliothèque par inadvertance alors qu'ils en étaient satisfaits. C'est dire que sur ces deux populations qui représentent plus de la moitié du total, les bibliothèques ont peu de prise. Il serait donc erroné de faire de la causalité interne le cœur de l'explication de ce phénomène. La réflexion sur les services à offrir (parking, collection, horaires d'ouverture, etc.) ne peut concerner qu'une partie des ex-inscrits. On aboutit à une conclusion comparable à celle sur l'inscription : la manière dont la bibliothèque met en forme ses services ne constitue qu'une partie des éléments qui conduisent à sa fréquentation ou non.